

**BEBAN KERJA, KONFLIK PERANAN, TEKANAN KERJA DAN
PRESTASI KERJA DI KALANGAN PEGAWAI PERUBATAN**

Oleh

JEZLILY JAMALUDDIN

Kertas Projek Sarjana Yang Dikemukakan Kepada Kolej Perniagaan, Universiti Utara
Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan

2011

KEBENARAN MERUJUK

Kertas projek ini dikemukakan bagi memenuhi keperluan Pengijazahan Program Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian dari kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran oleh penyelia kertas projek penyelidikan ini atau Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, UUM. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan bukan akademik tanpa kebenaran bertulis dari penyelidik adalah dilarang sama sekali. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan penulis kertas ini serta pihak UUM perlu dinyatakan sebagai rujukan dari kertas penyelidikan ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas penyelidikan ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN
OTHMAN YEOP ABDULLAH GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji prestasi kerja di kalangan pegawai perubatan yang menjalankan tugas klinikal dan tugas pengurusan serta pentadbiran. Beban kerja dan konflik peranan merupakan pemboleh ubah bebas, dan tekanan kerja adalah pemboleh ubah perantara manakala prestasi kerja merupakan pemboleh ubah bersandar. Satu tinjauan telah dijalankan terhadap 126 orang pegawai perubatan yang berkhidmat di hospital-hospital KKM, Lembah Kelang. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa tekanan kerja tidak memenuhi syarat sebagai perantara antara beban kerja, konflik peranan dan prestasi kerja. Implikasi hasil dapatan kajian terhadap praktis dan kajian akan datang, serta batasan kajian dibincangkan.

ABSTRACT

This study investigate job performance of medical officers who are do the clinical work as well as the management and administration tasks. Workload and role conflict were considered as the independent variables, job stress as the mediating variable while job performance as the dependent variable. A survey of 126 medical officers working in hospitals Klang Valley was conducted. The findings show that job stress has no effect as a mediator on workload, role conflict and job performance. The implications of the findings to practice and future research, and the limitations of the study are discussed.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, terlebih dahulu saya panjatkan kesyukuran kehadiran Allah s.w.t kerana dengan keizinan dan limpah rahmatNya dapat saya menyiapkan kertas projek penyelidikan ini mengikut jadual yang telah ditetapkan sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih saya ucapkan kepada Dr. Faridahwati binti Mohd. Shamsudin dari UUM selaku penyelia kertas projek penyelidikan ini dan Encik Ruzain bin Idris selaku penyelia bersama dari INTAN yang telah banyak memberi bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat di sepanjang saya berusaha menyiapkannya.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga kepada Puan Ho Chooi Peng, selaku Ketua Program dan semua warga kerja di Program Penyelidikan Lanjutan dan Kuantitatif, INTAN Bukit Kiara, Kuala Lumpur yang telah banyak memberikan bantuan sepanjang saya mengikuti kursus ini.

Seterusnya, jutaan terima kasih kepada Dr. Nor Filzatun binti Borhan dari Institut Pengurusan Kesihatan, KKM; Dato' Dr Haji Bahari bin Dato' Tok Muda Haji Awang Ngah, Pengarah Hospital Sultan Haji Ahmad Shah, Temerloh Pahang dan semua *Clinical Research Center Unit (CRC)* pada setiap hospital di atas bantuan yang diberikan serta membenarkan kajian projek ini dilaksanakan di hospital berkenaan.

Ucapan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga juga kepada suami tercinta Zaini bin Mohamad Nasir, anak-anak tersayang Ahmad Zarif bin Zaini dan Nurul Hidayah binti Zaini, Dr Baizura binti Jamaluddin dan semua ahli keluarga yang telah banyak berkorban, bersabar, memberikan galakan dan sokongan di sepanjang tempoh pengajian saya ini.

Akhir kata, sekalung penghargaan dan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan *Class of DSP/SSP, 2010/2011 session* dan semua yang terlibat dalam memberikan kerjasama kepada saya untuk menyiapkan kertas projek penyelidikan ini dan hanya Allah s.w.t sahaja yang dapat membalas budi dan jasa baik anda semua.

JEZLILY BINTI JAMALUDDIN

INTAN, BUKIT KIARA

KUALA LUMPUR

2011

KANDUNGAN

BAB	TAJUK	MUKA SURAT
	KEBENARAN MERUJUK	i
	ABSTRAK	ii
	<i>ABSTRACT</i>	iii
	PENGHARGAAN	iv
	KANDUNGAN	vi
	SENARAI JADUAL	x
	SENARAI RAJAH	xii
	SENARAI SINGKATAN PERKATAAN	xiii
	SENARAI LAMPIRAN	xiv
SATU	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	1
	1.3 Permasalahan Kajian	6
	1.4 Persoalan Kajian	7
	1.5 Objektif Kajian	7
	1.6 Skop Kajian	8
	1.7 Kepentingan Kajian	9
	1.7.1 Dari segi teori	9
	1.7.2 Dari segi praktis	9
	1.8 Organisasi Kertas Projek	10
DUA	ULASAN KARYA	12
	2.1 Pengenalan	12

2.2	Model Tuntutan-Sumber Kerja (<i>Job Demands-Resources Model</i>)	12
2.3	Definisi Pemboleh Ubah	13
2.3.1	Definisi Prestasi Kerja	13
2.3.2	Definisi Beban Kerja	14
2.3.3	Definisi Konflik Peranan	16
2.3.4	Definisi Tekanan Kerja	19
2.4	Kajian Empirikal Pengkaji-pengkaji Lepas	20
2.4.1	Hubungan Beban Kerja dan Tekanan Kerja	20
2.4.2	Hubungan Konflik Peranan dan Tekanan Kerja	22
2.4.3	Hubungan Beban Kerja dan Prestasi Kerja	23
2.4.4	Hubungan Konflik Peranan dan Prestasi Kerja	24
2.4.5	Hubungan Beban Kerja, Konflik Peranan, Tekanan Kerja dan Prestasi Kerja	25
2.5	Kerangka Teoritikal Kajian	27
2.6	Kesimpulan Bab	28
TIGA	METODOLOGI KAJIAN	29
3.1	Pengenalan	29
3.2	Reka Bentuk Kajian	29
3.2.1	Populasi Kajian	32
3.2.2	Persampelan	34
3.3	Prosedur Pengutipan Data	35

3.4	Instrumen Kajian	36
3.4.1	Bahagian Pertama: Beban Kerja	36
3.4.2	Bahagian Kedua: Tekanan Kerja	37
3.4.3	Bahagian Tiga: Prestasi Kerja	37
3.4.4	Bahagian Empat: Konflik Peranan	38
3.4.5	Bahagian Lima: Demografi	38
3.5	Kaedah Analisa Data	41
3.6	Ujian Rintis	42
3.7	Kajian Sebenar	44
3.8	Kesimpulan Bab	45
EMPAT	DAPATAN KAJIAN	46
4.1	Pengenalan	46
4.2	Pemeriksaan Data	46
4.3	Ujian Kebolehpercayaan	47
4.4	Analisis Profil Demografik Responden	48
4.5	Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah	51
4.5.1	Min dan Sisihan Piawai Bagi Setiap Item Pemboleh Ubah	52
4.6	Penemuan Ujian Hipotesis Kajian	57
4.6.1	Analisis Korelasi Pearson	58
4.6.2	Analisis Regresi Berbilang	60
4.6.3	Analisis Regresi Hierarki	61
4.7	Kesimpulan Bab	62
LIMA	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	65
5.1	Pengenalan	65
5.2	Perbincangan Penemuan Objektif Kajian	65

5.2.1	Objektif Kajian Pertama	66
5.2.2	Objektif Kajian Kedua	67
5.2.3	Objektif Kajian Ketiga	67
5.2.4	Objektif Kajian Keempat	68
5.2.5	Objektif Kajian Kelima	68
5.3	Batasan Kajian	69
5.4	Implikasi dan Saranan	69
5.5	Cadangan Kajian Akan Datang	70
5.6	Kesimpulan Bab	71
	RUJUKAN	72

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Jumlah Kedatangan Pesakit ke Hospital Kerajaan Bagi Tahun 2006 hingga 2009.	3
3.1	Ringkasan Item-item	39
3.2	Nilai Alpha Cronbach (n = 30)	43
3.3	Data Kebolehpercayaan Dalam Ujian Rintis (n = 30)	44
4.1	<i>Normality Test</i>	46
4.2	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan (n=126)	47
4.3	Profil Responden (n=126)	48
4.4	Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah-Pemboleh Ubah (n=126)	51
4.5	Min dan Sisihan Piawai bagi Item-item Pemboleh Ubah – Beban Kerja	52
4.6	Min dan Sisihan Piawai bagi Item-item Pemboleh Ubah – Tekanan Kerja	53
4.7	Min dan Sisihan Piawai bagi Item-item Pemboleh Ubah – Prestasi Kerja	54
4.8	Min dan Sisihan Piawai bagi Item-item Pemboleh Ubah – Konflik Peranan	56
4.9	Interpretasi Nilai Pekali Korelasi	58
4.10	Ringkasan Hasil Analisis Korelasi	59
4.11	Ringkasan Hasil Analisis Berbilang Beban Kerja, Konflik Peranan dan Prestasi Kerja	60

4.12	Analisis Regresi Hierarki (Konflik Peranan → Tekanan Kerja→Prestasi Kerja)	61
4.13	Ringkasan Hasil Dapatan Kajian	63

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.2	Kerangka Teoritikal Kajian antara Beban Kerja, Konflik Peranan, Tekanan Kerja dengan Prestasi Kerja.	28

SENARAI SINGKATAN PERKATAAN

CRC	Clinical Research Center
KKM	Kementerian Kesihatan Malaysia
NMRR	National Medical Research Register
SPSS	Statistical Package for Social Science

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN

TAJUK

- | | |
|---|--------------------------------------------|
| A | Dokumen Kelulusan untuk Menjalankan Kajian |
| B | Borang Soal Selidik |
| C | Hasil Analisis SPSS |

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan seluruh kertas projek ini. Bab ini mengandungi latar belakang kajian yang membincangkan isu-isu yang memungkinkan kajian ini untuk dijalankan. Ini diikuti dengan pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, skop, kepentingan kajian dan organisasi kertas projek. Kertas projek ini disusun dalam lima bab keseluruhannya dan kandungan bab adalah seperti berikut iaitu bab satu tentang pendahuluan kajian, bab dua tentang ulasan karya, bab tiga tentang metodologi kajian, bab empat tentang dapatan kajian dan bab lima tentang perbincangan kajian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kesihatan dari aspek mental dan fizikal merupakan aset penting dalam pembangunan modal insan. Kerajaan melalui Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) sentiasa menyediakan perkhidmatan perawatan perubatan yang terbaik dan melaksanakan program-program kesihatan kepada rakyat di negara ini agar status kesihatan rakyat di Malaysia menjadi lebih baik.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof (2000). *Pengurusan dan gelagat organisasi di abad ke-21*. Selangor: Prentice Hall.
- Abd Razak Mohamed (2010). *Hubungan Faktor Individu, Faktor Organisasi dan juga Faktor Persekitaran Terhadap Tekanan Kerja di Tempat Kerja: Kajian Kes Ke Atas Golongan Pengurusan dan Profesional Sektor Awam di Putrajaya*. (Tesis Sarjana Sains Pengurusan).Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Mahzan Ayob (2005). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. Edisi Ketiga. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Jawahir Tugimin, Rosli Saadan, Mohd Nizam Yusof & Hazmilah Hasan (2009).Perkaitan Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru Penolong Kanan Sekolah Menengah Negeri Melaka. *Journal of Human Capital Development*, 2(1).
- Ahmad Nordin Ismail (1998). *Hubungan di antara tekanan, beban kerja dan prestasi pegawai penyiasat PDRM*. Latihan Ilmiah Tidak Diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ahmady et al. (2007). Stress and job satisfaction among air force military pilots. *Journal of Social Science*, 3(3), 159-163.
- Ahsan et al., (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: *Empirical study. European Journal of Social Science*, 8(1), 121-130.
- Aminah Ahmad (2008). Direct and Indirect Effects of Work-Family Conflict on Job Performance. *Journal of International Management Studies*, 3(2).
- Antoniou, A. S. G., Davidson, M.J. & Cooper, C.L. (2003) Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 592-62.
- ASP Idrus Hanapiah (2005). Hubungan ketegangan kerja dengan prestasi kerja di kalangan pegawai rendah polis: kajian di Daerah Polis Ipoh, Perak. (Tesis Sarjana Sains Pengurusan).Universiti Utara Malaysia.
- Asri, I.N.M. (2003). *Faktor-faktor tekanan kerja di kalangan jururawat: Kajian di Hospital Lipis, Pahang*. Unpublished Master Dissertation. Universiti Utara Malaysia, Sintok.

- Azlina Mohd. Kosnin & Shiqah Jantan (2010). *Tahap Stres Dan Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Universiti Teknologi Malaysia* Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Azman Ismail, Kamsiah Hasbullah, Rizal Abu Bakar & Mohamad Hashim Othman (2007). Kesan pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan ke atas amalan komunikasi dalam sistem mentoring di IPTA. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 22, 133–160. Dicapai pada 22 November 2011 dari <http://web.usm.my/education/publication/JPP>
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1990). Work processes, role conflict and role overload: The case of nurses and engineers in the public sector. *Work and Occupations*, 17(2), 199-228.
- Bahagian Sumber Manusia, Kementerian Kesihatan Malaysia (2010).
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resource model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-326.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Euwema, M.C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2003). The socially induced burnout model. In S.P Shohov (ed), *Advances in psychology research*. (Vol. 25). New York: Nova Science Publishers.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health, and organisational effectiveness:: A facet analysis, model and literature review. *Journal of Personnel psychology*, 10(1), 665-669.
- Biddle, B.J dan Thomas, E.J, (1966). *Role Theory : Concept and Research*. New York: John Wiley & Sons.
- British Medical Association Health Policy and Economic Study Unit. (2002). Dicapai pada 19 Oktober 2011, dari <http://www.bma.org.uk>.

- Carayon, P. & Gurses, A.P. (2009). *Nursing workload and patient safety – A human factors engineering perspective*. Chap. 30. Dicapai pada 21 Oktober 2011 dari <http://www.bma.org.uk>
- Chu, C.I. & Hsu, Y.F (2011). Hospital nurse job attitudes and performance: The impact of employment status. *Journal of Nursing Research*, 19(1), 53-60.
- Cohen, J. dan Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioural sciences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cooper, C.L. (1991). *Theories of organizational stress*. New York: Oxford University Press.
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan buku 2: Asas statistik penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Chua, Y.P. (2008). *Kaedah dan statistik penyelidikan buku 3: Asas statistik penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Colligan, T.W., & Higgins, E.M. (2005). Workplace Stress: Etiology and Consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), 89-97
- Conn, L.M. (2003). Reducing burn-out in clinical laboratory shift workers utilizing HFE techniques. Dicapai pada 25 Mac 2011 dari <http://jclauson.com/>.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator*. Windsor: ASE.
- Creswell, J.W. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (2nd edition). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Cuningham, J.(2008). Workaholism, work stress, work-life imbalance : exploring gender role. *Gender Management, an international journal*, 23(8), 553-566.
- Dhar, N., Datta, U., & Nandan, D. (2008). Stress Among Doctors – A Review. *Health and Population: Perspectives and Issues*,. 31 (4), 256-266.
- Dollard, M.F. & Jacques C. M. (1999). Psychological research, practice, and production: The occupational stress problem. *International Journal of Stress Management*, 6(4), 241-253.

- Elloy F, D. & Smith, C, R. (2003). Patterns of Stress, Work-Family Conflict, Role Conflict, Role Ambiguity and Overload Among Dual-Career and Single-Career Couples. *An Australian Study*, 10(1).
- Fakta Kesihatan (2009). Dicapai dari laman sesawang rasmi KKM pada 17 Jun, 2011 dari [http://www.moh.gov.my/bahagian kawalan penyakit](http://www.moh.gov.my/bahagian_kawalan_penyakit).
- Fatimah Abdullah (1985). Wanita dan Pekerjaan: Satu Analisis Konflik Peranan. *Akademika* (1985,27 Julai). Dicapai pada 24 Mei 2011, dari http://pkukmweb.ukm.my/~penerbit/jurnal_pdf/.
- Fletcher, B & Payne, R. L. (1982). Level of Reported Stressors and Strains Amongst Schoolteachers: Some UK Data. *Educational Review*, 34(3) 267 – 277.
- Frempong, C.A. & Düvel, G.H (2009). The comparative of role of intervening variables in understanding farmers' adoption behavior. Paper presented at *Proceedings of the 25th Annual Meeting of Association International Agricultural and Extension Education*, May 2009, InterContinental San Juan Resort, Puerto Rico.
- Habibullah Hj Ismail. (2008). *Hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja di kalangan pegawai muda infantry Tentera Darat Malaysia*. (Tesis Sarjana Sains Pengurusan).Universiti Utara Malaysia.
- Hair, J.F.Jr., Babin, B., Money, A.H., & Samouel, P. (2003). *Essentials of business research methods*. New York: John Wiley & Sons.
- Hair, J.F.Jr., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7th edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Hatta Sidi & Mohamed Hatta Shaharom (2005). *Mengurus Stres Pendekatan Yang Praktikal*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Human Resource Management in the Ministry of Health Malaysia (2009). *A Situational Analysis*: Institut Pengurusan Kesihatan (IPK), Kementerian Kesihatan Malaysia.
- Institut Pengurusan Kesihatan (IPK), Kementerian Kesihatan Malaysia (2009)
- Jesus, S.N.D., & Conboy, J. (2001). A stress management course to prevent teacher distress. *International Journal of Education Management*, 15(3), 131-137.

- Kamzi, R., Amjad, S. & Khan, D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance a case study of house medical officers of district Abbottabad. *Journal Ayub Medical College Abbottabad*, 20(3), 135-139.
- Kementerian Kesihatan Malaysia (2007). *Bahagian Sumber Manusia: Pegawai Perubatan di Kementerian Kesihatan Malaysia*. Putrajaya: Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan.
- Kippist, L. & Fitzgerald, A. (2009). Organizational Professional Conflict and Hybrid Clinician Managers. The Effects of Dual Roles in Australian Health Care Organizations. *Journal of Health Organization and Management*, 23(6), 642-655.
- Laman web Kementerian Kesihatan Malaysia – Latar belakang. Dicapai pada 25 Mac, 2011 dari http://www.moh.gov.my/v/latar_belakang.
- LeBlanc, V.R. (2009). The Effects of Acute Stress on Performance: Implications for Health Profession Education. *Academic Medicine*, 84(10).
- Lazarus, J. (2000). *Stress Relief & Relaxation Techniques*. Keats Publishing, Los Angeles, CA: NTC/Contemporary Publishing Group Inc.
- Leung, M.Y., Chan, Y.S.I., & Chen, D. (2011). Structural Linear Relationship between job stress, burn-out, physiological stress, and performance of construction project managers. *Engineering Construction and Architectural Management*, 18(3), 1-25.
- Leitão, P. & Restivo, F. (2004). The use of qualitative indicators for performance measurement in manufacturing control systems. Paper presented at *Proceedings of the 11th IFAC Symposium on Information Control Problems in Manufacturing* (109-114). Salvador Baia, Brazil
- Litt, M.D. & Turk, D, C. (1985). Sources of Stress and Dissatisfaction in Experience High School Teacher. *Journal of Educational Research*, 78(1), 178-185.
- Lokman Mohd. Tahir & Musa Salan (2011). Burnout Pentadbir Sekolah Kebangsaan di Daerah Kluang. Dicapai pada 24 Mei 2011 dari <http://eprints.utm.my/11925/1/Burnout>.
- Mahmood Nazar Mohamed (1990). *Pengantar Psikologi: Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkah Laku Manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia.

- Manaf, A.H.A.(2009). *Faktor-faktor tekanan dan kesannya kepada guru sekolah menengah kebangsaan: Satu kajian di Daerah Timur Laut, Pulau Pinang*. Unpublished Master Dissertation. Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Manshor, A.T., Fontaine, R. & Chong, S.C (2003). Occupational stress among managers: A Malaysian survey. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 622-628.
- McVicar, A. (2003). Workplace Stress in nursing: A literature Review. *Journal of Advanced Nursing*, 44 (6), 633-642.
- Md Safian Mohd Tajuddin (2007). *Kesan Aspek Kesihatan Terhadap Produktiviti Kerja Dalam Kalangan Maktab Perguruan*. (Tesis Sarjana). Universiti Sains Malaysia.
- Mohd Salleh Lebar (1994). *Asas Psikologi Perkembangan*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors.
- Mohd Sahandri Gani Hamzah & Saifuddin Kumar Abdullah (2007). *Model Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penjawat Awam Teknologi Pendidikan: Satu Penerokaan Analitik*. Jabatan Pengajian Politeknik Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia.
- Muhammad Nasrul Hadi Jukun Nain (2010). *Hubungan Pusingan Kerja dan Prestasi Kerja bagi Kumpulan Sokongan: Satu Kajian di Jabatan Kastam DiRaja Malaysia (KDRM)*. (Tesis Sarjana Sains Pengurusan). Universiti Utara Malaysia.
- Nemalan, M. (2010). *Komitmen Organisasi dan Jenis Kepimpinan Terhadap Prestasi Kerja: Satu Kajian di Jabatan Kastam DiRaja Malaysia, Melaka*. (Tesis Sarjana Sains Pengurusan). Universiti Utara Malaysia.
- Nor Hanani Hussin (2007). *Membina Sukses Tanpa Stres*. Selangor: Edusystem
- Noor Hazilah Abd.Manaf (2005). Quality Management in Malaysian Public Health Care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 18(3), 204-216.
- Otto, R. (1986). *Teacher under stress*. Melbourne: Hill.
- Pierce, C.M. & Molly, G.N. (1990). Psychological and biographical differences between secondary teachers experiencing high and low levels of stress. *British Journal Education Psychology*, 60(1), 37-51
- Porter, L.W & Lawler, E.E (1967). The effect of performance and occupational level. *Personel Journal*, 52, 94-100

- Raymond & Daniel (1975). Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristic And Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relation Journal*, 8, 781 – 791.
- Redfern, D.C., Rees, C.J., & Rowlands, K.E. (2008). Occupational stress: consensus or divergence? A challenge for training and development specialists. *Industrial and Commercial Training*, 40(6), 287-294.
- Rizzo, J.R, House, R.J. & Litzman, S.I (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administration Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Robbins, S.P (1996). *Organizational behaviour: concepts, controversies and application*. 7th edition. Eaglewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall
- Rosman Ahmad (2007). *Beban Tugas, Kekaburan serta Konflik Peranan dan Hubungannya dengan Tekanan Kerja dikalangan Staf Ibu Pejabat Tourism Malaysia, Kuala Lumpur*. Tesis Sarjana Sains Pengurusan. Universiti Utara Malaysia.
- Ruhaini Ismail & Noor Hassim Ismail (1985). Kajian Prevalens Tekanan Kerja di kalangan Doktor di Hospital Kuala Lumpur pada tahun 1995-1996. Dicapai pada 24 Mei 2011, dari [http://www.communityhealthjournal.org/pdf/Vol12\(1\)-Ruhaini.pdf](http://www.communityhealthjournal.org/pdf/Vol12(1)-Ruhaini.pdf).
- Sabitha, M. (2006). *Penyelidikan sains sosial: Penyelidikan pragmatik*. Batu Caves, Selangor: Edusystem.
- Schultz, D & Schultz, S.E. (1998). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Edisi ke-7. Prentice Hall, New Jersey.
- Schroeder, D.L., & Imdieke, L. (1997). Local-cosmopolitan and bureaucratic perception in public accounting firms. *Accounting, Organizations and Society*, 2(1), 39-45.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. (5th edition). A John Wiley and Sons, Ltd, Publication.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business. A skill building approach*. 5th edition. West Sussex, United Kingdom: John Wiley and Sons.
- Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. Edisi Kedua. New York: McGraw-Hill.

- Siegall, M. (2000). Putting the stress back into role stress: improving the measurement of role conflict and role ambiguity. *Journal of Managerial Psychology*, 15(5), 427- 439.
- Sorensen, J.E. & Sorensen, T.L. (1974). The conflict of professionals in bureaucratic organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 98-106.
- Steinke, C.(2008). Examining the role of service climate in health care: An empirical study of emergency departments. *International Journal of Service Industry Management*, 19(2), 188-209.
- Steven, S., Hang, Y., N., Anita & Wing., N., T. (2001). Interrole conflict as a predictor of job satisfaction and propensity to leave. *Journal of Managerial Psychology*, 16(6), 469-484.
- Stoner, J & Wankel, C (1985). *Management*. (3rd Edition) Englewood Cliff, Prentice Hall.
- Suliman, A.M.T. (2001). Work performance: is it one thing or many thing? The multidimensionality of performance in a Middle Eastern context. *International Journal of Human Resource Management*, 12(2), 1046-1061
- Tang, Y, T. & Chang, H (2010). *Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity*. Taiwan: Department of International Business, Providence University.
- Trendall, C. (1989). Stress in Teaching and Teacher Effectiveness: *A Study of Teachers Across Mainstream and Special Educational Research*, 31(1), 52-58.
- Unit Perjawatan, Cawangan Sumber Manusia, Jabatan Kesihatan Negeri Selangor - Statistik Pengisian Pegawai Perubatan di Negeri Selangor sehingga April 2011
- Tubre, T., & Collins, J. (2000).Revisited: a meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *Journal of Management*, 26, 155–169.
- Van den Hombergh, P., Künzi, B., Elwyn, G., van Doremalen, J., Akkermans, R., Groel, R. & Wensing, M. (2009). High workload and job stress are associated with lower practice performance in general practice: an observational study in 239 general practices in the Netherlands. *BMC Health Services Research*, 9,118.

Wisniewski, L. & Gargiulo, RM. (1997). Occupation Stress and Burout among Special Educators: A Review of the Literature Journal of Special Educators: A Review of the Literature. *Journal of Special Education*. 31(3), 325.

Wright, P.M & Noed, R.A. (1996). *Management of Organization*. USA. Irwin Press.